**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA**

Unit Layanan : _____ Tanggal/Jam Survey : _____ / _____

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki Usia : Tahun
 Perempuan

Pendidikan : SD SMP SMA D1-D3 S1 > S2

Pekerjaan : PNS TNI/Polri Peg. Swasta Wiraswasta Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya, (sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima (Sebutkan, misal : KTP, Poli Umum, dll)

PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (x) pada angka yang tersedia)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan ?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/Ibu **Tidak atau Kurang Sesuai** apakah dikarenakan :

a) Banyak berkas yang diminta
b) Tidak mendapat penjelasan terkait persyaratan
c) Tidak transparan

Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :

2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan ?	1	Berbelit, Tidak Mudah
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah

Jika pilihan Bapak/Ibu **Agak atau Tidak Mudah** apakah dikarenakan :

a) Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit
b) Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan
c) Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas

Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :

3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan ?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat

Jika pilihan Bapak/Ibu **Tidak atau Kurang Cepat** apakah dikarenakan :

a) Antrian lama
b) Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal
c) Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat

Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang anda terima ?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis

Jika pilihan Bapak/Ibu **Cukup atau Sangat Mahal** apakah dikarenakan :

a) Terdapat biaya tambahan
b) Ketidakwajaran biaya
c) Biaya yang tidak ditanggung mahal

Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil atau produk yang diberikan/ anda terima ?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan b) Tidak sesuai kelas pelayanan atau produk layanan yang diterima c) Tidak transparan		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?	1	Tidak Mampu
	2	Kurang Mampu
	3	Mampu
	4	Sangat Mampu dan Terampil
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Mampu apakah dikarenakan : a) Petugas baru perlu didampingi petugas senior b) Masih ada yang tidak terampil (seperti memasang infus, menggunakan komputer, dll) c) Kemampuan petugas tidak merata		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara ?	1	Tidak Sopan dan Ramah
	2	Kurang Sopan dan Ramah
	3	Sopan dan Ramah
	4	Sangat Sopan dan Ramah
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Ramah apakah dikarenakan : a) Masih ada yang judes, tidak sopan b) Kurang sabar melayani masyarakat c) Kurang senyum dan perhatian		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1	Tidak Ada
	2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
	3	Berfungsi Kurang Maksimal
	4	Dikelola Dengan Baik
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Berfungsi apakah dikarenakan : a) Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu b) Tidak tahu kemana harus mengadu c) Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini ?	1	Buruk
	2	Cukup
	3	Baik
	4	Sangat Baik
Jika pilihan Bapak/Ibu Cukup atau Buruk apakah dikarenakan : a) Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas b) AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas c) Tempat parkir sempit d) Tempat sampah kurang e) Perlengkapan/ peralatan tidak modern f) Toilet kotor/ air mati g) Tidak ada fasilitas bacaan/ playground anak		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima :